Canon

Canon Service Pack

キヤノン サービスパック

訪問修理・引取修理対応用 説明書

はじめに

このたびは「キヤノンサービスパック」（以下本サービスといいます）をお買い上げいただきまして、誠にありがとうございます。
本書では、本サービスにて提供されるサービス内容およびサービス開始に必要な登録の手順を説明いたしますので、必ず本書をお読みのうえ、速やかに登録申請をおこなってください。

本サービスは日本国内においてのみ有効です。（日本語対応のみ）
本書の全部または一部を無断転載することを禁止します。
本書の内容は将来予告なく変更することがあります。
掲載の会社名および製品名、商品名は一般に各社の登録商標または商標です。
本書において、キヤノンマーケティングジャパン株式会社をキヤノンMJと表記します。
© Canon Marketing Japan Inc. 2015

■重要!

・本書はお客様が本サービスをご利用いただく場合の条件を規定するものです。必ず内容をご確認ください。本サービスのパッケージに同梱されている「お客様登録カード」をお送りいただいた場合、お客様が本書記載の事項にすべて同意いただいたものとさせていただきます。

・キヤノンMJは、本書の指示に従いお客様登録を行っていただくことを条件として、対象製品について、本サービスを本書に定める内容にてお客様に提供します。本パッケージをお買い上げ後、未登録の状態で本サービスの提供を希望する場合、別途キヤノンMJ所定の料金を申し受ける、またはサービスを提供できないことがあります。速やかにご登録ください。

・サービス提供期間中、お客様のご都合により、本サービスまたは対象製品のご利用を中止された場合であっても、残期間に対する本サービスの料金は返還いたしません。

©CANON Marketing Japan Inc. 2015

目　次

1. キヤノンサービスパックとは..... 1
サービス商品名
お客様登録
サービス内容
対象製品・サービス提供期間

2. お客様登録..... 2
登録申請の手順
登録完了のお知らせ
登録内容が変更された場合
登録に関するお問い合わせ

3. サービス内容..... 3
■訪問修理対応サービス・引取修理対応サービス 共通事項
サービス開始
サービス提供期間
障害発生時の連絡先
適用除外
免責等
専属合意所轄裁判所
機密情報の取り扱い
個人情報の保護
■訪問修理対応サービス 適用事項【対象製品:プリンター、複合機、コピー、ファクス、スキャナー】
サービス料金
サービス提供方法
サービス対応時間
修理実施項目
注意事項
■引取修理対応サービス 適用事項【対象製品:プロジェクター】
サービス料金
サービス提供方法
サービス対応時間
修理実施項目
注意事項

©CANON Marketing Japan Inc. 2015

1. キヤノンサービスパックとは

「キヤノンサービスパック」とは、キヤノン製品をご購入いただいたお客様が安心してご使用いただけるよう、保守サービスをパッケージ化したサービス商品です。

本書では、本サービスのうち、お客様登録および修理対応方法に関する内容を記載しております。

サービス商品名

■ キヤノンサービスパック　スタンダード　訪問修理対応サービス
■ キヤノンサービスパック　スタンダード　引取修理対応サービス

「キヤノンサービスパック　スタンダード」は、本体お買上げ日からの複数年間の保守サービスを提供します。

■ キヤノンサービスパック　保証延長　訪問修理対応サービス
■ キヤノンサービスパック　保証延長　引取修理対応サービス

「キヤノンサービスパック　保証延長」は、次の2種類のうちいずれかの、単年の保守サービスを提供します。

① 「キヤノンサービスパック」をご利用中のお客様
当該キヤノンサービスパックの同タイプを、1年単位で当該キヤノンサービスパックの開始日から最長5年間まで延長するサービスを提供します。なお、更に延長する場合は1年毎に、「キヤノンサービスパック　保証延長」の同タイプをお買い求めいただく必要がございます。

※ただし、既に5年間のキヤノンサービスパックをご利用中のお客様は、保証延長サービスはご利用できません。

② 対象製品の保証書に定める保証期間中のお客様
保証期間終了日の翌日から、1年単位で「訪問修理対応サービス又は引取修理対応サービス」を提供します。保証書記載の保証開始日から、最長5年間まで延長は可能です。なお、更に延長する場合は1年毎に、「キヤノンサービスパック　保証延長」の同タイプをお買い求めいただく必要がございます。

お客様登録

本サービスをご利用いただくにあたっては、「お客様登録」（→P.2）にしたがい、ご登録ください。
※「キヤノンサービスパック　スタンダード」は、お買上げ後お早めにご登録ください。
※「キヤノンサービスパック　保証延長」のご登録は、その種類によって、次のとおりになります。
前記①の場合は、ご利用中のキヤノンサービスパックの有効期限終了日までにおこなってください。
前記②の場合は、対象機種の保証書に定める保証期間終了日までにおこなってください。

また、登録済みの保証延長サービスを更に延長される場合は、当該保証延長サービスの有効期限終了日までに、新たにお買い求めいただいた保証延長サービスにて登録をおこなってください。

【ご注意】未登録の状態で本サービスの提供を希望する場合、別途キヤノンMJ所定の料金を申し受ける、またはサービスを提供できないことがありますので、速やかにご登録ください。

サービス内容

本サービスの詳細については、「サービス内容」（→P.3）をご覧ください。

対象製品・サービス提供期間

サービス商品名、本サービス対象製品、サービス提供期間および修理対応方法（訪問修理対応または引取修理対応）は、お客様登録カード表面に記載されています。

※本サービスのサービス提供可能期間は、延長期間を含め、対象製品お買い上げ日より最長5年間です。
同一の対象製品に複数期間の本サービスを組み合わせても、本サービスの提供期間の合計は、対象製品本体のお買い上げ日より起算して最長5年間までとさせていただきます。
但し、対象製品のメーカー部品保有状況によっては5年未満であっても、本サービスが登録出来ない場合もあります。対象製品・サービス期間をご確認の上、ご登録ください。

©CANON Marketing Japan Inc. 2015

2. お客様登録

本サービスをご利用いただくには、お客様登録（FAX、郵送、WEBのいずれか）の申請が必要です。

登録申請の手順

1.「サービス内容」（→P.3）をお読みいただき、本サービスの内容に同意いただけることをご確認ください。

【FAX、郵送の場合】

2.本パッケージに同梱されている「お客様登録カード」に必要事項をご記入ください。

3.「お客様登録カード」と「対象製品の保証書のコピー」をセットにして、FAX（0120-022398）または郵送でキヤノンMJ宛にお送りください。延長の場合は「お客様登録カード」のみお送りください。

【WEBの場合】

2.「お客様登録カード」と「対象製品の保証書」をお手元にご準備の上、カスタマープレミアサイト（canon.jp/biz-regists）より登録してください。

【ご注意】

- お客様登録申請は、FAX、郵送、WEBのうち、いずれかの方法にて申請してください。（重複申請は不可）
- 登録申請後は「お客様登録カード」「保証書」は必ずお手元に保管してください。郵送にて登録申請される場合は、「お客様登録カード」「保証書」のコピーを送付してください。
- 対象製品の保証書には、キヤノンMJまたは販売店の押印およびお買い上げ日の記入がされていることをご確認ください。保証書にお買い上げ日が記入されていない場合、領収書または納品書等、お買い上げ日が特定できる書類のコピーを「お客様登録カード」に添付してください。
  保証書のコピーやお買い上げ日を特定できる書類が添付されていない場合は、対象製品のシリアルナンバー（機械番号）により特定したキヤノンMJからの製品出荷日をお買い上げ日とさせていただきます。
- お客様登録申請されたお客様は、「サービス内容」の記載事項に同意いただいたものとさせていただきます。
- 登録済みの本サービスを延長される場合は、当該サービスの有効期限終了日までに保証延長を登録してください。

登録完了のお知らせ

登録完了後、ご登録住所に「お客様IDシール」をお送りいたします。「お客様IDシール」は、お客様が本サービスをご利用になる権利を有することを証明するものです。

また、「お客様IDシール」にはキヤノンMJにご連絡いただく際に使用するお客様専用のお客様IDが記載されています。

※「お客様IDシール」は対象製品のよく見える位置に貼り付けて、はがれないようにご注意ください。同封の透明の保護シールを、製品に貼付した「お客様IDシール」の上から貼り付け「お客様IDシール」を保護してください。

※お客様IDシールのお届けは、登録申請受領後、3週間程度かかる場合がございます。
お届けまでのサービスパックに関するお問い合わせは、下記・登録センターまでお願いします。

登録内容に変更が生じた場合

住所など「お客様登録カード」にてご登録いただいた内容に変更が生じた場合は、速やかに「お客様IDシール」に記載されている電話番号までご連絡ください。

ご連絡いただけなかった場合、本サービスをご提供できなくなる場合がございますので、予めご了承ください。

キヤノンサービスパックを返品した場合

誤購入等の理由によりキヤノンサービスパックをキヤノンMJに返品された場合は、登録申請されたお客様の情報を削除させて頂きます。

登録に関するお問い合わせ

登録に関するお問い合わせは、下記までご連絡ください。

キヤノンサービスパック登録センター（フリーダイヤル 0120-017783）
受付時間:月～金曜日 9:00～17:30　※日本国内からのみコール受付（日本語対応のみ）
但し、祝祭日・年末年始等のキヤノンMJが指定する休日を除きます。

©CANON Marketing Japan Inc. 2015

3.サービス内容

ここでは、本サービスの内容をご説明します。なお、本書では修理対応方法について「訪問修理対応」および「引取修理対応」の両方について説明しておりますが、修理対応方法は対象製品により異なります。該当の修理対応方法はパッケージ表面に記載されている、いずれか一方の修理対応方法のご利用となります。

【訪問修理対応　対象製品: プリンター、複合機、コピー、ファクス、スキャナー】

【引取修理対応　対象製品: プロジェクター】

また、対象製品が付属の「対象製品別詳細事項」に記載されている場合は、当該「対象製品別詳細事項」が優先して適用されます。

本サービスは、キヤノンMJ、もしくはキヤノンMJ認定のサービス実施店（以下サービス実施店といいます）のエンジニアが登録された対象製品の修理・修復を以下のとおり実施するサービスです。

本サービスには、電話による対象製品の障害の解決支援ならびに訪問修理時のエンジニア訪問料金／引取修理時の宅配業者の引取・返送料金および技術料金・部品代金が含まれています。

■キヤノンサービスパック 訪問修理対応・引取修理対応サービス 共通事項

サービス開始

お客様登録の手続き完了後、「お客様IDシール」（→P.2）がお客様のお手元に届いた時点より、本サービスを開始いたします。

サービス提供期間

お買い上げいただいた本サービスのパッケージ表面に記載されている期間が、サービス提供期間となります。

「キヤノンサービスパック　スタンダード」のサービス提供期間は対象製品の「お買い上げ日」から起算いたします。

※お客様より「お買い上げ日」を特定できる書類を提出いただけなかった場合は、キヤノンMJからの出荷日を「お買い上げ日」とさせていただきます。

「キヤノンサービスパック　保証延長」を新規に登録の場合は、「メーカー保証期間終了日」の翌日から起算します。登録済みサービスを延長される場合は、「当該サービスの有効期限終了日」の翌日から起算します。

[例] スタンダード3年：対象製品お買い上げ日から起算して3年間
（対象製品のメーカー保証期間を含みます。）
保証延長1年：有効保証期間の終了日の翌日から起算して1年間
（対象製品のメーカー保証期間は含みません。）

障害発生時の連絡先

障害発生時には、お客様からお電話にて『キヤノンMJの専用コールセンター』にご連絡ください。

受付時間:月～金曜日 9:00～17:30　※日本国内からのみコール受付（日本語対応のみ）
但し、祝祭日・年末年始等のキヤノンMJが指定する休日を除きます。
*ご連絡先電話番号は、「お客様IDシール」に記載のとおりです。

適用除外

1.下記の事由による対象製品の故障または損傷については、本サービスの対象外とさせていただきます。

・対象製品取り扱い上の不注意または誤用
・火災、天災地変等の不可抗力、その他キヤノンMJまたはサービス実施店の責によらざる事由
・キヤノンMJ指定以外の製品、部品、付属品、消耗品（キヤノンMJの定める規格に適合しない用紙や再生品のカートリッジ等）の使用
・キヤノンMJまたはサービス実施店以外の者が実施した改造、修理、分解、加工、設置、輸送・移動
・電気的ノイズ、公衆回線障害、その他外的要因

©CANON Marketing Japan Inc. 2015

・対象製品のフレーム･外装部の変形
・対象製品に接続されたPC等に起因する事由、及びPC等を接続するソフトウェアに起因する事由
2.前項の他、下記の作業についても本サービスの対象外とさせていただきます。
・対象製品の移動及び撤去作業
・対象製品のオーバーホール及び改造作業
・あらゆる情報･データー等に対するバックアップ、データー退避等の防護処置

免責事項

・キヤノンMJおよびサービス実施店は、本サービス実施時における対象製品の使用停止により生じた損害、対象製品の使用または故障により生じた損害については、責任を負わないものとします。
・本サービスは、対象製品の品質または性能を保証するものではありません。
・お客様における対象製品の廃棄･買替え、その他お客様のご都合により、サービス期間中に本サービスまたは対象製品のご利用を中止された場合であっても、キヤノンMJは、お客様に本サービスの料金を返還する義務を負いません。
・お客様が登録された対象製品を第三者に転売された場合は、本サービスは無効となります。ただし、お客様と第三者との間で譲渡に関する双方捺印入りの書面を事前にキヤノンMJにご提出いただいた場合はこの限りではありません。
・本体耐久枚数を超えた対象製品は、本サービスを無効にさせていただく場合があります。ただし、製品カタログやキヤノンのホームページに耐久枚数が記載されている本体に限ります。

反社会的勢力との取引等の禁止

・お客様およびキヤノンMJは、自己（役員を含む）が反社会的勢力（暴力団を含むがこれに限らず、また団体、個人を問わない）の関係者に該当しないこととし、また、当該関係者と取引し、または交際しないことを約するものとします。
・お客様およびキヤノンMJは、相手方が前項に違反し、またはそのおそれがある場合には、何らの催告なく、直ちに本サービスを無効とすることができるものとします。

専属合意管轄裁判所

本サービスに関する訴訟については、東京地方裁判所を第一審の専属合意管轄裁判所とします。

機密情報の取り扱い

本サービスの提供に際し、キヤノンMJまたはサービス実施店は、機密保持を要するお客様の固有の情報（以下機密情報といいます）を必要としません。お客様は、キヤノンMJまたはサービス実施店に対して機密情報を開示してはなりません。また、キヤノンMJまたはサービス実施店の要員が対象製品の設置場所に立入るに際し、当該要員が機密情報を知ることのないよう、必要な措置を講じていただきます。

個人情報の保護

キヤノンマーケティングジャパンは、登録していただいたお客様の個人情報（氏名･住所･電話番号･その他お客様個人を特定または識別することができる情報をいいます）を、次のとおり取り扱います。
①お客様の個人情報を、次の目的のためにのみ利用します。
・本サービスを提供するため。
・キヤノンマーケティングジャパンが取り扱う製品・サービスを紹介・提供するため、またはこれらに関するお問い合わせ等に対応するため。
・キヤノンマーケティングジャパンならびにその取り扱う製品・サービスに対するご意見やご感想のご提供をお願いするため。
・その他別途お客様に同意していただいた目的に利用するため。
なお、個人情報をご提供いただけない場合には、本サービスを提供できませんのでご了承下さい。
②キヤノンマーケティングジャパンがお客様に関する情報を共有するのは、キヤノンマーケティングジャパンに代わって本サービスパックを販売した販売店、サービス実施店に限られ、かつ、上記の「個人情報の利用目的」に記載された用途に限定されます。

©CANON Marketing Japan Inc. 2015

③キヤノンマーケティングジャパンは、お客様の個人情報を第三者に開示・提供、漏洩等いたしません。また、漏洩等を防止するために適切な安全対策を講じます。但し、次のいずれかに該当する場合を除きます。
・お客様の同意を得た場合。
・前記の利用目的を実施するために、キヤノンマーケティングジャパンの業務委託先（サービス実施店等）に開示する必要がある場合。
・法令等により提供を求められた場合。
・お客様を特定または識別することができないよう加工した上で、統計的なデーターとして利用する場合。

［個人情報保護管理元］
キヤノンマーケティングジャパン株式会社　BSアフターマーケットビジネス企画部
保守サービス企画課　課長

［問い合わせ先］
お客様の個人情報の照会・訂正・削除等に関するお問い合わせは、下記までお願いします。
キヤノンサービスパック登録センター（フリーダイヤル 0120-017783）
受付時間:祝祭日をのぞく月～金曜日 9:00～17:30

■ キヤノンサービスパック　訪問修理対応サービス

【対象製品:　プリンター、複合機、コピー、ファクス、スキャナー】

サービス料金

訪問修理時の訪問料、技術料金、部品代金が含まれています。
ただし、次の料金については、別途キヤノンMJ指定の料金を申し受けます。
・対象製品の消耗品（用紙、インク、トナーカートリッジ等）の代金および、別紙、「対象製品別詳細事項」に定める「特定部品」の代金
・ご登録いただいた対象製品の設置場所が、最寄りのキヤノンMJ（またはサービス実施店）の所在地から30kmまたは法定速度走行のサービスカーもしくは公共交通機関（船舶および航空機は除きます）を利用して1時間の範囲を超える場合の移動費用
・対象製品の設置場所に関係なく、船舶、航空機を使用する場合の移動費用実費
・対象製品の設置場所に関係なく、宿泊が伴う場合の宿泊費実費

サービス提供方法

1.電話による対象製品の障害の解決支援
2.登録された設置先での修理実施

サービス対応時間

対応時間:月～金曜日 9:00～17:30
但し、祝祭日・年末年始等のキヤノンMJが指定する休日を除きます。
※9:00～12:00の間にご連絡いただいた場合は当日の16:30までに、12:00～17:30の間にご連絡いただいた場合は翌営業日の12:00までに訪問し作業実施するよう努力いたします。ただし、地理的条件、交通事情、天候等により、影響を受けることがありますので、あらかじめご了承ください。

訪問修理実施項目

訪問修理を必要と判断した場合、対象製品の設置場所を訪問し、次のとおり作業を実施します。
①対象製品の障害を診断します。
②対象製品の機能を正常な状態に戻すため必要な修理（調整を含む）・修復、パーツ（部品）交換等を実施し、障害復旧を行います。
③作業終了時に作業内容をキヤノンMJ所定の「作業報告書」またはそれに準じた書面にてご報告いたします。
※訪問修理時に交換した旧部品は、キヤノンMJおよびサービス実施店が無償で引き取ることが

©CANON Marketing Japan Inc. 2015

できるものとします。
※訪問修理は、日本国内のみ可能です。また、日本語でのサービス対応となります。
※お客様の希望によりサービス実施店が対象製品の点検（障害が発生していない状態で、機器が良好に保持されるようにする作業等）や適用除外項目の作業を実施した際は、サービス実施店から所定の料金を別途請求させていただきます。

注意事項

・キヤノンMJにご連絡いただく前に、障害についてお客様にて対象製品の取扱説明書に記載の、実施可能で且つ適切な診断をおこなっていただきます。
・対象製品に登録･保存されているお客様の情報は、お客様の責任によりバックアップ等の防護処置の実施をお願いします。
・ネットワーク障害につきましては、お客様ご自身にて障害切り分けをしていただきます。
・訪問修理時にお客様の施設へ立ち入りますので、ご了承ください。
・訪問修理時に適切な広さの作業空間およびサービス作業に必要な部材の保管場所を無償にて提供していただきます。
・訪問修理中は、お客様のご担当者に立ち会っていただきます。
・対象製品設置場所の環境をキヤノンMJの推奨値を満たすように維持していただきます。
・対象製品設置場所に存在する安全または健康への潜在的な危険を通知していただくとともに、キヤノンMJまたはサービス実施店が安全に作業できるよう、最善の措置をお願いします。
・対象製品の修理に際し、キヤノンMJまたはサービス実施店が電話回線経由での作業を必要と判断した場合には、モデムおよび電話回線等の必要な機器を提供していただきます。
・また、修理対応作業において必要な、対象製品の消耗品（インク、用紙等）は、お客様より提供していただきます。
・ご登録いただいた対象製品を移設された場合は、移設後の住所等の情報を速やかに「お客様IDシール」に記載の電話番号にご連絡ください。
・別紙、『対象製品別詳細事項』に定める代金については、お客様の負担とします。
・消耗品のご購入については、お買い上げの販売店までご連絡ください。

©CANON Marketing Japan Inc. 2015

■ キヤノンサービスパック　引取修理対応サービス

【対象機種:　プロジェクター】

サービス料金

対象製品の引取・返送料金（日本国内に限る）、技術料金、部品代金、代替機の貸出サービス料金（一部対象製品に限る）が含まれています。
ただし、次の費用については、別途キヤノンMJ指定の料金を申し受けます。

・対象製品の消耗品（光源ランプ、エアフィルタスポンジ、用紙、インクなど）の代金および、別紙、「対象製品別詳細事項」に定める代金
・対象製品・代替機の取り外しおよび設置作業にかかる費用
※対象製品・代替機の取り外しおよび設置作業、ならびにその手配は、すべてお客様側でおこなっていただきます。

サービス提供方法

1.電話による対象製品の障害の解決支援
2.宅配業者による対象製品の引取および修理完了機の納品（日本国内に限る）
3.集中修理センターにおける修理実施
4.修理期間中の代替機貸出サービス
※代替機貸出の際の機種は、対象の機種と異なる場合がありますのでご了承ください。またオプション（レンズ等）は貸出対象外です。

サービス対応時間

対象製品の引取および代替機の納品は同日におこなうものとし、ご連絡いただいた日の翌営業日以降、ご希望の日に伺います。また、修理完了機の納品および代替機の引取は同日におこなうものとし、ご連絡いただいた日より14営業日以内に伺うよう努力いたします。ただし、修理内容、地理的条件、交通事情、天候等により、影響を受けることがありますので、あらかじめご了承下さい。

修理実施項目

引取修理を必要と判断した場合、対象製品の設置場所へ引取に伺い、集中修理センターにて次のとおり作業を実施します。

①対象製品の障害を診断します。
②対象製品の機能を正常な状態に戻すため必要な修理（調整を含む）・修復、パーツ（部品）交換等を実施し、障害復旧を行います。
③作業終了時に作業内容をキヤノンMJ所定の「作業報告書」またはそれに準じた書面にてご報告いたします。

注意事項

・キヤノンMJにご連絡いただく前に、障害についてお客様にて対象製品の取扱説明書に記載の、実施可能で且つ適切な診断をおこなっていただきます。
・対象製品および代替機の取り外しおよび設置作業は、お客様にておこなっていただきます。
・対象製品の引取・納品時は、お客様の施設へ立ち入りますので、ご了承ください。
・対象製品の引取・納品時は、お客様のご担当者に立ち会っていただきます。
・ネットワーク障害につきましては、お客様ご自身にて障害切り分けをしていただきます。
・対象製品設置場所の環境をキヤノンMJの推奨値を満たすように維持していただきます。
・ご登録いただいた対象製品を移設された場合は、移設後の住所等の情報を速やかに「お客様IDシール」に記載の電話番号にご連絡ください。
・別紙『対象製品別詳細事項』に定める代金については、お客様の負担とします。
・消耗品のご購入については、お買い上げの販売店までご連絡ください。

©CANON Marketing Japan Inc. 2015

—— 登録に関するお問い合わせ ——

登録に関するお問い合わせは、下記までご連絡ください。
キヤノンサービスパック登録センター

フリーダイヤル 0120-017783

受付時間：月～金曜日 9:00～17:30
※日本国内からのみコール受付（日本語対応のみ）
但し、祝祭日・年末年始等のキヤノンＭＪが指定する休日を除きます。

Canon

キヤノンサービスパック　訪問修理・引取修理対応用 説明書
2015年5月現在（21版）
©CANON Marketing Japan Inc. 2015　不許複製、無断転載